



BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche
Ausgabe 05.2015



**DA IST
DOCH NOCH
LUFT NACH
OBEN!**

 Gute Qualität
braucht ein Etikett.





IM GEDENKEN SPENDEN

Machen Sie Ihre Kunden auf eine Gedenkspende für ÄRZTE OHNE GRENZEN aufmerksam und unterstützen Sie so unsere medizinische Nothilfe. Eine Empfehlung, mit der Sie Gutes bewirken.



www.aerzte-ohne-grenzen.de/gedenkspende-empfehlen

**BITTE SCHICKEN SIE MIR KOSTENLOS UND UNVERBINDLICH
 INFORMATIONSFLYER FÜR MEINE BERATUNGSGESPRÄCHE ZU:**

Bitte ausfüllen und zurücksenden an:
 ÄRZTE OHNE GRENZEN E.V.
 Am Köllnischen Park 1, 10179 Berlin
 oder per Fax: 030 700 130-340

Unsere Spenderservice erreichen Sie:
 Montag bis Freitag, 9-17 Uhr
 Telefon: 030 700 130-130
spendenaktion@berlin.msf.org

- 10 Stück
 20 Stück
 Stück

Unternehmen.....
 Ansprechpartner.....
 Straße, Hausnr.....
 PLZ, Ort.....
 Telefon / E-Mail.....

950000433



Liebe Leserin, lieber Leser,

der berufliche Alltag ist inzwischen so komplex geworden, dass man sich oft schon fragen muss: Was ist eigentlich Recht? Und was ist Unrecht?

Eine eigene Rechtsabteilung ist aus finanziellen und logistischen Gründen für die meisten Bestattungsunternehmen wohl eher keine Lösung. Trotzdem besteht Handlungsbedarf. Als Unternehmer muss man sich mit vielen juristischen Grundlagen auskennen. Außerdem muss der Dienstleister die steigenden Ansprüche der Kunden berücksichtigen: Ein qualifiziertes Beratungsgespräch ist nicht selten mit rechtlichen Fragen verbunden.

Umso besser, dass es jetzt das spezielle Rechtsschutzpaket für Bestatter gibt. Weitere Einzelheiten hierzu finden Sie in dieser Ausgabe.

Und darüber hinaus hat sich die Bestattungswelt auch wieder mit weiteren spannenden Themen aus der Branche für die Branche beschäftigt. Bleiben Sie dran.

Herzlichst

Ihr Bestattungswelt-Team

Nicola Tholen
 Projektleitung

Britta Schaible
 Redaktion

☎ Mo-So von 08-22 Uhr

Udo

Conen®

BESTATTERKLEIDUNG

Wir vertrauen instinktiv eher den Menschen, die gut gekleidet sind, als denen die es nicht sind.



KUNDEN REFERENZEN

BERATUNG INDIVIDUELL

14 - TAGE UMTAUSCH

RÜCKRUF SERVICE

BESTATTER KREDIT

Firma Udo Conen® | Telefon +49 (0)36208 - 7 37 70 | conen@bestatterkleidung.com

Mehr Informationen finden Sie hier auf Seite 22



10

Es geht auch anders
Erasmus A. Baumeister



12

Rechtstreitigkeiten müssen
vermieden werden Ein Interview
mit Claus Volke, Kanzlei Volke



16

Ein wohlklingender Name
Die Bestattungswelt zu Besuch
bei VIALDIE Bestattungen

BEITRÄGE

- 3 Editorial
- 6 „Jedes starke Bild wird Wirklichkeit.“
Friedhof Heute – Modernes Friedhofsmarketing
- 8 Proaktive Datenquelle sein
Hans-Joachim Frenz
- 10 Es geht auch anders
Erasmus A. Baumeister
- 12 Rechtstreitigkeiten müssen vermieden werden
Ein Interview mit Claus Volke, Kanzlei Volke
- 16 Ein wohlklingender Name
Die Bestattungswelt zu Besuch
bei VIALDIE Bestattungen
- 20 „Gleich und gleich gesellt sich gerne“
Dipl.-Kfm. Wolf Meth
- 22 Bestatterkleidung made in Thüringen
Udo Conen®
- 25 Trauerdruck auf höchstem Niveau
Hochwertige Trauerdrucksachen
von Wormstall Bürotechnik
- 26 Der Urne ein schönes Zuhause geben
Urnenstelen von Paul Wolff
- 30 Termine

IMPRESSUM

<p>Herausgeber Agentur Erasmus A. Baumeister e. K. c/o Verlag Bestattungswelt Ltd Am Weidenpesch 10 50858 Köln-Junkersdorf</p>	<p>Redaktionsanschrift Verlag Bestattungswelt Ltd Friesenwall 19 50672 Köln Telefon: 0221 / 277 949 20 Telefax: 0221 / 277 949 50 info@bestattungswelt.com www.bestattungswelt.com</p>	<p>Chefredaktion und Projektleitung Britta Schaible Nicola Tholen</p> <p>Erscheinungsweise zweimonatlich</p> <p>Nächster Anzeigen-/ Redaktionsschluss 09.11.2015</p>	<p>Gestaltung Florian Rohleder</p> <p>Copyright Verlag Bestattungswelt Ltd.</p> <p>Titelbild © nique282/fotolia.com</p>	<p>Nachdruck, Vervielfältigung und elektronische Speicherung, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet. Für unverlangt eingesendete Manuskripte, Bilder, Bücher und sonstige Unterlagen wird keine Gewähr übernommen.</p>	<p>Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion oder des Verlags wieder. Bei Preisausschreiben der Redaktion ist der Rechtsweg ausgeschlossen. Es gelten die Mediadaten vom 01.01.2015. € 7,50</p>
---	---	---	--	--	---

Der unabhängige Bestattertag ist eine Informations-
veranstaltung für Bestattungsunternehmen im
deutschsprachigen Raum. Er findet seit 14 Jahren bis
zu zwanzig Mal jährlich mit immer wechselnden
Themen statt.



Anmeldung + Infos unter:
www.bestattertag.de
verbandsunabhängig

BESTATTERTAG

hören. umsetzen. gewinnen.

MITTWOCH 21.10.2015

BERLIN

MITTWOCH 11.11.2015

HAMBURG

MITTWOCH 02.12.2015

ESSEN

„WER DAS
VERPASST,
IST SELBER
SCHULD.“

Teilnahmegebühr: 20,00 EUR
Jeder weitere Teilnehmer: 10,00 EUR





Foto: Alexander Führer

„Jedes starke Bild wird Wirklichkeit.“ (Antoine de Saint-Exupéry)

Friedhof Heute – Modernes Friedhofsmarketing

Text:
Walter Spillmann & Alexander Führer

In der letzten Ausgabe der Bestattungswelt sprachen wir über ganzheitliches Marketing und darüber, wie weit gutes Marketing in Prozesse eingreift. Wir möchten in dieser Ausgabe dieses Thema nochmals besprechen und vertiefen. Warum? Nun, es ist die Basis des Erfolgs – nicht mehr und nicht weniger. Zurück zum Anfang. Heute spricht man schon häufiger von Visionen, und visionär sein ist auch kein Krankheitsbild (mehr). Wenn man genauer hinschaut, wird man erkennen, dass es kaum etwas von Menschen Gemachtes gibt auf dieser Welt, dem nicht die Vision eines Einzelnen oder einer Gruppe vorausging.

Johann Wolfgang von Goethe hat sinngemäß formuliert: ... wenn ich mich auf den Weg zu etwas mache, soll ich mir nicht den Weg dahin vorstellen, sondern mich bereits am Ziel wähnen und nun aus dieser Vorstellung heraus meinen Weg planen. Spüren Sie die Kraft, die in diesen Worten steckt? Ein einfacher psychologischer Trick, könnte man meinen. Selbst wenn, sehen Sie es pragmatisch, es funktioniert. Die Vision ist geboren. Ein Beispiel: Kürzlich planten wir eine Wanderung auf den Fockenstein am Tegernsee zum Sonnenaufgang. Ein paar Freunde zu bewegen, mitzukommen, ging so (Kurzfassung): „Der beste Sonnenaufgang mit Bergpanorama ist auf dem Fockenstein. Stellt euch vor, die einzigartigen Farben, der Nebel in den Tälern, der heraufziehende Tag, das Alpenpanorama – einfach unglaublich. Und danach noch zur Einkehr auf die Aueralm.“ Wir haben eine Vision aufgezeigt, die Un-

ternehmung vom Ziel her dargestellt, und so war es kein Problem, Mitwanderer zu finden. Nun stellen Sie sich vor, wir hätten die Sache nur vom Weg her beschrieben: „Ok, wir treffen uns um 1.30 Uhr in der Früh auf dem Parkplatz. Es wird total dunkel sein, unbedingt eine Taschenlampe pro Person, sonst kann es lebensgefährlich werden, weil der Weg zum Teil ausgesetzt ist. Wichtig sind feste Wanderschuhe und ein guter Rucksack, der relativ schwer sein wird, mit Regenjacke, Wechselklamotten und Getränken. Sonnencreme erst oben auf dem Berg anwenden, da infolge der Anstrengungen sonst Schweiß mit Sonnencreme vermischt in die Augen kommen kann. Nein, es gibt nachts keine wilden Tiere auf dieser Strecke, nur ab und an Kühe. Also Vorsicht, aber wenn wir oben sind, ist es dann ganz toll ...“ Hm, sicher hätten wir mit dieser Beschreibung alleine zum Sonnenaufgang gehen müssen.

Was ist also passiert? Wir haben eine Vision skizziert und die Menschen begeistert. Jeder Einzelne hat sich oben auf dem Gipfel gesehen, glücklich über das Geleistete und fasziniert vom Naturschauspiel. Dann sind das sehr frühe Aufstehen, ein schwerer Rucksack, nächtliche Angst im Wald, körperliche Anstrengungen usw. völlig normale Begleiterscheinungen. Im anderen Fall wäre schon die Uhrzeit für die meisten das Ausschlusskriterium gewesen. Eine Vision ist also kein Grund „zum Arzt zu gehen, sondern ein wichtiges Instrument zur Gestaltung unserer Zukunft. Denken Sie an unseren Artikel „Kennensie diese Schlagzeile?“, in dem es u. a. um Steve Jobs, den Gründer der Apple Corp., ging. Ohne seine bahnbrechenden Visionen zur Kommunikation sähe unsere Welt heute anders aus. Überlegen Sie mal,

Eine Vision ist
also kein Grund,
zum Arzt
zu gehen...

würde es dann das 2004 gegründete Unternehmen Facebook geben? Oder Twitter? Wie gesagt, es handelt sich um Visionen, also Fantasieprodukte. Der Erfolg der oben beschriebenen Apple-Story ist nicht das Ergebnis wissenschaftlicher Forschung oder die zwangsläufige Folge eines technischen Ablaufs, nein – diesem Erfolg liegt in erster Linie eine Vision zugrunde. Lehnen Sie sich zurück. Stellen Sie sich vor, Sie haben nur zufriedene Kunden. Ihre Mitarbeiter sind glücklich, Sie fühlen sich sicher und wohl. Die Sonne scheint. Was sehen Sie vor Ihrem inneren Auge? Lassen Sie sich nicht durch die eine oder andere kleine Unmöglichkeit aus der Realität stören. Beginnen Sie, sich in Ihrer potenziellen Zukunft einzurichten.

Das sind die ersten Schritte. Also, trauen Sie sich – entwickeln Sie eine Vision. Wenn Sie meinen, Sie haben alles, entfernen Sie vorsichtig allzu große Träumereien. Aber nur so weit, wie Sie sich immer noch wohlfühlen und das Gesamtbild stimmt. Sie sind der Profi in Ihrem Unternehmen, Sie wissen, was Sie brauchen. Nun kann der Planungsprozess beginnen. Die auftretenden Schwierigkeiten und Probleme werden Ihnen jetzt in einem ganz anderen Licht erscheinen und sind keine Felswände mehr, die Ihnen den Weg versperren, sondern nur Hürden, die überwunden werden. So kann ganzheitliches Marketing beginnen – mal ohne die üblichen betriebswirtschaftlichen Begriffe.

Und wir helfen Ihnen, Ihre Ideen dann am Markt Wirklichkeit werden zu lassen. ☺

www.friedhof-heute.de

...oh heilig's Blechle...





Rappold XL 212

Rappold
KAROSSERIEWERK GMBH

Mettmanner Straße 147
42489 Wülfrath
Tel.: +49 (0) 2058 / 8980 0
Fax: +49 (0) 2058 / 8980 42
E-Mail: info@rappold-karosserie.de



...das Karosseriewerk für Ihre besonderen Ansprüche!

Proaktive Datenquelle sein

Den guten Ruf und die Bonität des eigenen Unternehmens kann man beeinflussen

Text: Hans-Joachim Frenz

Wirtschaftsauskunfteien haben es sich zur Aufgabe gemacht, Daten über Unternehmen zusammenzustellen und zu pflegen, um Bonitätsbewertungen verfügbar zu machen und damit einen Beitrag zu mehr Sicherheit in der Geschäftswelt zu leisten.

Anbieter von Waren und Dienstleistungen ziehen – als Kunden der Wirtschaftsauskunfteien – Erkundigungen über den Ruf ihrer Käufer ein, mit denen sie Geschäftsverbindungen eingehen möchten. Aus diesen sogenannten Bonitätsprofilen leiten sie vielerlei Verkaufsdetails und Bedingungen ab: Einkaufskonditionen, Rabatte, Kreditzinsen oder Lieferbegrenzungen etc. Ihre Erfahrungen, die sie mit einem Käufer, dessen Bonitätsprofil sie zuvor abfragten, tatsächlich gemacht haben, teilen sie auf Anfrage in der Regel anschließend der Wirtschaftsauskunftei mit.

Diese Erfahrungsdaten über die aktuell betriebene Zahlungspolitik ihres Kunden ergänzen das Bonitätsprofil um relevante Veränderungen. Zum Beispiel lässt sich daran ablesen, ob ein Unternehmen plötzlich schleppend zahlt, obwohl es sonst stets innerhalb vereinbarter Zahlungsfristen lag. Aus derlei Informationen können Wirtschaftsauskunfteien individuelle Schlüsse ziehen.

Woher kommen Informationen?

Auskunfteien beziehen ihre Daten aus amtlichen, halbamtlichen und allgemein zugänglichen Quellen. Dabei handelt es sich beispielsweise um Amtsgerichte und deren Handelsregister, um Telefon- und Adressbücher, Veröffentlichungen im Bundesanzeiger, Publikationen über Insolvenzen, Vergleiche, Betriebsgründungen, Vereinsregister und aus Datenpoolnetzwerken. Eine beliebte Quelle ist auch das Impressum von Homepages. Ist das Impressum aktuell und gepflegt, trägt auch das zur Meinungsbildung als Bonitätsindiz bei. Die namhaften Auskunfteien in Deutschland pflegen eigene individuelle Datenquellen, gespeist aus Zah-

lungserfahrungen und Verhaltensindizes, um daraus die Daten aus oben genannten Fremdquellen zu ergänzen beziehungsweise zu qualifizieren. Die Datenbestände der Auskunfteien fließen in die Ergebnisse von Studien zum Zahlungsverhalten bestimmter Rechtsformen und Branchen oder zum Zahlungsverhalten innerhalb bestimmter Regionen ein. Die beste Zahlungsmoral hat demnach Sachsen-Anhalt, Schlusslicht ist das Saarland. Kapitalgesellschaften wie AGs, GmbHs und Unternehmergesellschaften (UG) weisen durchschnittlich eine schlechtere Zahlungsmoral auf. Die Rechtsform eines Unternehmens, sein Standort und die Branche stehen in Bezug zur Bonitätsbewertung und gestalten als Score-Wert den Bonitätsindex mit.

Öffentlich Registriertes plus Fazit der Auskunftei-Rechercheure ergeben also das Gesamtbild, das in Form mehr oder weniger umfangreicher Auskunftformate bei den Auskunfteien angefordert werden kann. Es ist ein *Muss* für jedes Unternehmen, sein aktuelles Gesamtbild zu kennen, um es auf Richtigkeit und Aktualität zu prüfen und darauf korrigierend Einfluss nehmen zu können. „Jedes Unternehmen sollte Interesse an einer positiven Bewertung haben. Deshalb sollten gerade Handwerksbetriebe alles tun, um Auskunfteien von sich aus Geschäftszahlen oder aktuelle Kommunikationsdaten zu liefern, wie Inhaberwechsel oder Ähnliches. Je aktueller und vollständiger die Daten sind, umso positiver ist das für den Betrieb“, sagt Niko Clauder von der Auskunftei Bürgel. Und Stefan Radloff vom Verein Creditreform in Neuss ergänzt: „Jeder Betrieb hat die Möglichkeit zur kostenfreien Einsicht in seine hinterlegten Daten. Er kann sie schriftlich, auch per Mail, anfordern und erhält sein Datenprofil in schriftlicher Form zugesandt. Der Umfang dieser Bewertungsdaten ist vergleichbar mit unserem Produkttyp ‚Wirtschaftsauskunft.‘“



Geheimniskrämerei führt nicht zum guten Eindruck. Wer nicht über sich informiert, macht sein Bonitätsprofil zu einer einseitigen Blackbox.

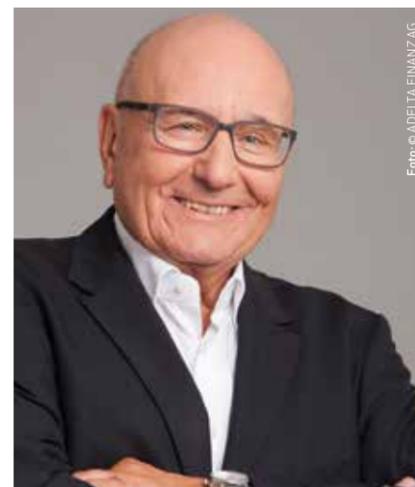


Foto: © ADELTA.FINANZ AG

Hans-Joachim Frenz ist Direktor Gesamtvertrieb der ADELTA.FINANZ AG: „Reden Sie aktiv mit, wenn es um den Leumund Ihres Betriebes geht. Verfolgen Sie selbst, welche Informationen sich aus Ihrem alltäglichen Verhalten ablesen lassen und wie daraus Ihre Kreditwürdigkeitseinstufung entsteht.“

Das Bonitätsprofil

Die Basis für Ihre Reputation – sprich Ihren Ruf von Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz – formen Sie selbst durch Ihre sogenannten Finanzmerkmale (Score-Werte) und Ihre kaufmännischen Steuerungsinstrumente. Faktoren der Score-Skala sind unter anderem: Alter des Unternehmens (wichtig für die Bewertung der Ausfallwahrscheinlichkeit), Branche (wichtig für die Einstufung des Branchenrisikos), Rechtsform (wichtig für die Haftungsrelevanz).

Ein wesentliches kaufmännisches Steuerungsinstrument ist der Effekt, der durch den Einsatz von Factoring erzielt werden kann, zum Beispiel der Wegfall des Ausfallrisikos oder die Möglichkeit, durch die planbare und schnelle Liquiditätsverfügbarkeit Lieferanten stets innerhalb vereinbarter Zahlungsziele zu bedienen oder in den Genuss des Rufes als Skonto-Zahler zu kommen. Auch die Höhe der Factoring-Gebühr steht in Relation zum Bonitätsindex. Nutzen Sie die Möglichkeiten, geben Sie Auskunft zu Ihrer guten Bilanzbonität, liefern Sie Daten, betreiben Sie Daten-Hygiene und Daten-Aktualität, so können Sie selbst Ihres guten Rufes Schmied sein!

„Die Meinung, mein Unternehmen gehört mir und geht niemanden etwas an, ist ein unternehmerisches Risiko. Nicht ohne Grund melden sich immer mehr Unternehmen von sich aus bei uns, um ihren Datenbestand zu aktualisieren. Sie sind sich bewusst, dass ein offener und ehrlicher Umgang einen positiven Effekt auf Reputation und Finanzen hat“, bestätigt Niko Clauder. Zu unterscheiden sind Wirtschaftsauskünfte über Firmen von Bonitätssauskünften über Privatpersonen. Die Schufa beispielsweise dient mit über 720 Millionen Einzeldaten von rund 66 Millionen natürlichen Personen hauptsächlich als Auskunftei für den Bereich der Privatpersonen. Als Abbild der Gesamtwirtschaft in Deutschland liegen aktuelle Auskünfte zu rund 85 % aller Unternehmen vor, beispielsweise beim Verein

Creditreform. Die Auskunfteien Bürgel und Creditreform bilden ihren Datenpool aus einer Kombination öffentlich verfügbarer Daten und exklusiv recherchierter und bewerteter Informationen. Beide sind persönlich ansprechbar für alle Betriebe, die ihr Datenprofil einsehen und ändern möchten. Eine weitere Auskunftei zieht ihren Datenpool ausschließlich aus onlinebasierten Quellen, betreibt also keine eigene Recherche für die Unternehmensbewertungen.

Einfluss nehmen

Die Internetseiten der Auskunfteien bieten ausführliche und hilfreiche Informationen. Dort finden Sie den direkten Kontakt zu den Recherchezentren und Regionalbüros und ihren Rechercheuren, mit denen Sie persönliche Gespräche führen können, um sich über Bewertungskriterien zu informieren und Tipps einzuholen, was Sie verbessern können. Sie erfahren, worauf Ihre Bewertung basiert und wie sie sich im Zeitverlauf verändert. Unter Umständen macht es Sinn, dass Ihr Steuerberater die Informationen an Auskunfteien prüft und ergänzt. Wichtig ist, dass Sie mehrere Auskunfteien mit Informationen versorgen, denn Auskunfteien tauschen Daten aus ihren eigenen Datenpools nicht untereinander aus.

Musterauskünfte finden Sie beispielsweise auf www.buergel.de und www.creditreform.de.

www.adeltafinanz.com



SEEBESTATTUNG AB BÜSUM/NORDSEE

Die letzte Ruhe auf See





Tel. (0 48 34) 13 80 · Fischerkai 2 · 25761 Büsum · www.seebestattung-buesum.de · info@seebestattung-buesum.de

Es geht auch anders

Text: Erasmus A. Baumeister

Das Bestattungsunternehmen A. W. Lymn, The Family Funeral Service, sitzt im britischen Nottingham, ziemlich genau in der Mitte von England.

Vor Jahrhunderten ärgerten sich hier Robin Hood und der zuständige Sheriff. Ein Besuch auf der Website www.lymn.co.uk lohnt sich. Nicht weil die Grafik dieser Internetpräsenz sensationell wäre, auch nicht weil die Technik eventuell irgendetwas Neues präsentierte, sondern weil das großartige Leistungsspektrum beeindruckt. Die Firma Lymn arbeitet mit einem Fuhrpark aus 39 Rolls Royce und Bentley. Nicht alle Leichenwagen, sondern auch Limousinen für den Transport der Angehörigen. Im letzten Jahr kaufte die Firma 15 Rolls Royce Phantom, das aktuelle Modell, die gerade zu Leichenwagen umgebaut werden. Das muss sich ja irgendwie rechnen. Die durchschnittliche Rechnungssumme von 10.000 – 15.000 britischen Pfund (ca. 14.000 – 20.000 €) für die Bestatterleistung macht das möglich. Quelle für diese Zahlen ist ein Artikel in der FAZ vom 6. September 2015. Die Bevölkerungsstruktur in Nottingham ist, bei einer Einwohnerzahl von 310.000 Menschen, weder besonders arm noch außergewöhnlich reich. Nottingham ist auch nicht die Steuersparoase für die Milliardäre dieser Welt. Nottingham ist auch nicht der Lieblingsspielplatz unerzogener Oligarchen. Nottingham ist auch nicht extrem religiös oder seit Jahrtausenden bekannt für die großartige Bestattungskultur vor Ort. Nottingham ist einfach eine durchschnittliche Stadt, wie es sie auch x-mal in Deutschland gibt. Das bedeutet, dass dieser Markt diese Umsätze hergibt, sonst würde der Family Funeral Service Lymn nicht seit 1907 existieren.



Genau das ist eben auch meine Erfahrung mit 1.400 Bestattern, die ich im deutschsprachigen Raum betreue. Der Preis ist wichtig, ist aber nicht das erste und beste Argument. Wenn der deutsche Bestatter nichts Hochpreisiges, nichts Exklusives anbietet, dann verkauft er das natürlich auch nicht. Ein Bestattungsunternehmen gehört dem Inhaber, also dem Unternehmer, er ist Unternehmer, weil er wahrscheinlich mehr erreichen will, als ihm die Sicherheit eines Angestelltendaseins bieten kann. Ein Bestattungsunternehmen darf und muss Geld verdienen. Eine hochqualitative Dienstleistung, hervorragende Produkte, große Erfahrung, gute Ausbildung, teures Equipment und Perfektion in Logistik und Timing müssen gut bezahlt werden. Ein Bestattungsunternehmen muss dem Markt

Angebote machen und sich nicht mit devoter Unauffälligkeit bei den Menschen über eine ungefährliche Preisstruktur anbieten. Das gibt es in dieser Form in keiner anderen Branche. Nirgendwo liegen Minimalumsatz und Maximalumsatz so dicht beieinander. Natürlich verkaufen Bestatter in Deutschland auch preiswerte Bestattungen mit Minimalleistung, aber immer mit der unternehmensüblichen Qualität. Allerdings ist es ganz wichtig, dass der Bereich nach oben deutlich erweitert wird. Es gibt den Markt hierfür. In jeder anderen Branche ist das auch so. Nur die Bestattungsbranche hat sich in den letzten Jahrzehnten im Bereich der Preisspanne nach unten entwickelt. Es gibt Einbauküchen für 1.990,00 € komplett, es gibt aber auch Einbauküchen für 100.000,00 € plus Montage. Die Spiegelerier

aus beiden Küchen schmecken gleich gut. Das kleine Küchenstudio mit den teuren Küchen muss fünf Küchen dieser Art im Jahr verkaufen und die Welt ist in Ordnung. Das Möbelhaus mit den preiswerten Küchen muss 50 Stück davon verkaufen, um den gleichen Umsatz zu generieren. Muss hierfür aber fünfzig Mal mehr Gespräche führen, braucht viel mehr Zeit und Mitarbeiter, lockt damit Kunden, die nicht bezahlen können oder wollen, provoziert Reklamationen, damit noch mehr Discount zu bekommen ist, hat ein fünfzig Mal höheres Transportrisiko etc. Das Ergebnis wird nur ein Bruchteil dessen sein, was der hochpreisige Anbieter generieren kann.

Es geht in Zukunft nicht mehr ausschließlich darum, wie viele Bestattungen ein Unternehmen durchführt, sondern was für welche.

Volkswagen als Massenhersteller macht durchschnittlich einen Gewinn von 620,00 € pro verkauftem Auto. Porsche verdient 18.000,00 € pro Auto und hat die treuesten Kunden überhaupt.

Es geht in Zukunft nicht mehr ausschließlich darum, wie viele Bestattungen ein Unternehmen durchführt, sondern was für welche. Natürlich gibt es genug Menschen, denen eine hochqualitative und individuelle Bestattung egal ist, und auch die Menschen, die sich so etwas gar nicht leisten können, werden nicht weniger, aber es gibt eben auch immer mehr von den anderen.

Viele Bestatter arbeiten mit Kundenfragebögen, die sehr oft unglaublich schlecht aufgebaut und konzeptioniert sind. Es darf doch wohl nicht wahr sein, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis abgefragt wird. Damit bringt man den Kunden doch nur auf falsche Ideen. Gerade damit ist er doch sehr zufrieden, weil er nämlich irgendwas mit 10.000,00 € im Kopf hatte. Ein Fragebogen ist nicht dafür da, um irgendwelche Mängel zu finden, sondern dem Kunden im Nachhinein noch einmal die Qualität der gelieferten Leistung bewusst zu machen und zu erfahren, warum dieser Kunde sich für dieses Unternehmen entschieden hat. Außerdem lässt sich das Bewusstsein für die Notwendigkeit der eigenen Bestattungs-

vorsorge wecken. Das alles geht mit einem guten Kundenfragebogen. Hunderte meiner Kunden arbeiten mit diesem Instrument. Die Analyse zeigt, dass interessanterweise die Bewertungen immer besser werden, je höher das Auftragsvolumen war. Also ist der Kunde zufriedener, wenn er mehr Leistung beauftragt hat und die vorliegende Rechnung eine höhere Summe ausweist. Da muss man als Unternehmer doch etwas draus machen können.

Das Beispiel aus Nottingham, der Blick in andere Branchen, die Erfahrungen mit den gut gemachten Kundenbefragungen etc. zeigen doch, dass wir hier einen größeren Handlungsbedarf und auch eine große Chance ausfindig gemacht haben. Übrigens meine ich nicht, dass dieses Ziel über maximale Preiserhöhungen erreicht werden soll, sondern über die Vergrößerung des Leistungsspektrums, sodass der Kunde einfach mehr Leistungen, die perfekt zu ihm passen, beauftragt. Außerdem muss die Rechnungsstellung optimiert werden.

Folgende Fragen sind zu klären, wenn Sie Ihr Unternehmen noch effizienter und zukunfts-tauglicher machen wollen:

- Wie kann Ihr Unternehmen Leistungen im gehobenen Preissegment kommunizieren?
- Was können Sie Ihrer Region anbieten?
- Wie transportieren Sie Ihre Marktposition?
- Wie erreichen Sie die richtige Zielgruppe?
- Wie und wann werden diese Leistungen im Beratungsgespräch eingebracht?
- Wie schaffen Sie den Spagat zwischen Standard und exklusiv?
- Welche Instrumente sind notwendig?
- Wie lange dauert das?

Ich zeige Ihnen gerne Referenzen zu diesen Beispielen und berate Sie hierzu in Ihrem Unternehmen. Die Antworten auf die oben genannten Fragen bringe ich mit. Das erste Gespräch ist natürlich immer kostenlos. ☺

www.erasmus1248.de

SEEBESTATTUNG – ein unvergessliches Erlebnis

individuell besonders kostengünstig

Fordern Sie kostenlose verkaufunterstützende Materialien bei uns an!

REEDEREI HUNTEMANN GMBH

Schleuse 2
26434 Hooksiel

Fon: 0 44 25/17 37
www.reederei-huntemann.de



Fotos: © Volke Rechtsanwälte Partnerschaft mbB

Rechtstreitigkeiten müssen vermieden werden

Die Kanzlei VOLKE Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB bietet ein ganz neues, speziell für die Unternehmen der Bestattungsbranche entwickeltes Beratungspaket an. Wir sprachen mit dem Gründer und Seniorpartner der Kanzlei, Claus Volke, über das Angebot.

BW: Warum ein Beratungspaket speziell für die Unternehmen der Bestattungsbranche?
CV: Nun, wir beraten und betreuen seit fast 20 Jahren Unternehmen aus vielen verschiedenen Branchen. Seit einigen Jahren wurde der Ruf nach einer kontinuierlichen außergerichtlichen Beratung, ähnlich einer eigenen Rechtsabteilung, immer lauter. Da wir zudem schon seit mehreren Jahren eng mit der Bestattungsbranche verbunden sind,

reagieren wir gerade auch auf deren besonderen Wünsche nach einer dauerhaften einfachen, schnellen und kostengünstigen außergerichtlichen Beratung.
BW: Was ist das Besondere an Ihrem Angebot?
CV: Das Angebot ist unserer Kenntnis nach in der vorliegenden Form wohl einmalig in der Branche. Wir haben zu dessen Entwicklung lange Zeit sehr intensiv mit den Unternehmerinnen und Unternehmern der Branche über die möglichen Leistungsmerkmale gesprochen und dann gemeinsam mit diesen das vorliegende Angebot, unser „3 Stufen PLUS“-Beratungspaket, entwickelt.
BW: Welches Ziel verfolgen Sie mit dem „3 Stufen PLUS“-Paket?
CV: Unser Ziel wurde unmissverständlich durch die vorgegebenen Anforderungen der Branche definiert: Probleme lösen – bevor sie entstehen! Dies klingt sehr viel einfa-

cher, als es dann in der praktischen Umsetzung ist, das mussten wir auch erst lernen. Ich denke aber, dass wir mit dem „3 Stufen PLUS“-Angebot ein ausgezeichnetes System entwickelt haben, von dem wir bereits seit dem ersten Feedback sicher sind, dass es erfolgreich werden wird.
BW: O.k., erklären Sie uns doch bitte die Hintergründe.
CV: Zunächst einmal ist es doch so, dass nahezu alle rechtlichen Probleme in einem Unternehmen eine Entstehungsphase haben und fast immer mit einer ersten Frage entstehen. Löst man diese jedoch nicht oder missachtet man sie sogar, entstehen Probleme, deren Lösung immer schwieriger wird, je länger man sie nicht aktiv angeht. Fast immer ist es am Anfang also erst einmal eine einzige Frage, die jedoch nicht immer für jeden in der Situation ihres Entstehens einfach, schnell und sicher zu beantworten ist.

BW: Haben Sie ein Beispiel?

CV: Wie wäre es mit diesen beiden: Muss man auf eine Abmahnung eines Mitbewerbers eine Unterlassungserklärung abgeben? Muss mein Unternehmen einen Datenschutzbeauftragten stellen?

BW: O.k., wir verstehen, was Sie meinen. Und wie wollen Sie dieses Problem der frühen Fragen lösen?

CV: Nun, es geht doch immer zunächst einmal darum, dass man beim Auftreten der Fragestellung nicht weiß, wem man dieses Problem nun sofort schildern kann. Was, wenn man gerade beim Kunden sitzt oder in einer Situation damit konfrontiert wird, bei der, wie meistens im Leben der meisten Menschen, kein Anwalt anwesend ist?

Um dieser Anforderung nachzukommen, haben wir daher in der ersten Stufe (die sog. Kommunikationsstufe) ein Modell entwickelt, das es dem Unternehmen und (!) natürlich auch seinen Mitarbeitern ermöglicht, an jedem Werktag von 9–18 Uhr immer sofort einen kompetenten Anwalt ans Telefon zu bekommen, um dann nach Möglichkeit

die Frage unmittelbar zu klären. Wir halten aktuell für unsere Mandanten daher bereits ständig zwei erfahrene Rechtsanwälte und eine Rechtsanwältin vor, um so in nahezu jedem Fall auch erreichbar zu sein. Bei höherem Bedarf werden wir die Anzahl auch noch weiter erhöhen. Wir sind uns sicher, dass wir so mit unseren Mandantinnen und Mandanten wahrscheinlich mehr als 80% der aufkommenden Probleme bereits im Keim, also im ersten Gespräch, ersticken können. Zudem gehört zur Stufe 1 auch der Kontakt mit Kunden der Unternehmen, um Unstimmigkeiten außergerichtlich zu klären.

BW: Und was, wenn nicht?

CV: Dann starten wir die 2. Stufe, wobei aber auch diese möglichst zur Vermeidung eines Rechtsstreits führen soll. Sie beinhaltet ein Vorgehen im Rahmen eines Mediationsverfahrens, also einem Verfahren zur außergerichtlichen Streitschlichtung, gemeinsam mit den Parteien. Auch hier ist es aber oberstes Ziel zu versuchen, zeit-, risiko- und kostenintensive Streitigkeiten vor Behörden oder Gerichten zu vermeiden.

BW: Und wenn auch diese Stufe fehlschlägt?
CV: Dann muss die Angelegenheit vielleicht wirklich vor Gericht gebracht oder einer behördlichen Entscheidung zugänglich gemacht werden. Wenn ein Unternehmen diese Entscheidung getroffen hat, sollte man dann aber auch keine Zeit mehr verlieren und die Ansprüche entsprechend schnell und konsequent mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln umsetzen.

BW: Müssen die Unternehmen denn immer zwangsläufig alle 3 Stufen durchschreiten?

CV: Natürlich nicht. Wenn der Mandant es wünscht, können wir auch direkt ein Mediationsverfahren oder auch mit einem Klageverfahren starten. Vielfach hängt dies z.B. auch von den bestehenden Umständen des Einzelfalls ab und dem Verfahrensstadium, in dem sich dieses konkret befindet.

BW: Und was meinen Sie mit dem Begriff der Quasi-Rechtsabteilung?

CV: Große Unternehmen haben eigene Unternehmensjuristen und können daher zu jeder Zeit diese um Rat fragen oder bei Fragen sofort hinzuziehen.

Qualitätszertifizierter Bestattungsdienstleister


MIT UNS
 LEBT IHR
 LEBENSWERK
 WEITER.

Sie suchen nach einem Nachfolger für Ihr Bestattungsinstitut?

Tragen Sie sich mit dem Gedanken, Ihr Bestattungsunternehmen zu verkaufen?

Die Ahorn AG ist deutschlandweit an der Weiterführung erfolgreicher Firmen interessiert. Gerne führen wir ein persönliches Gespräch, um gemeinsam mit Ihnen über die Zukunft Ihres Instituts zu sprechen und um Ihre Unternehmensnachfolge zu sichern.

Oder Sie nutzen unseren Unternehmenswertrechner auf www.ahorn-ag.de – dort können Sie sich anonym und unverbindlich über den Verkaufswert Ihres Betriebes informieren.



 Ahorn AG | Unternehmensentwicklung
 05751 / 964 68 01
 peter-ludwig.jessen@ahorn-ag.de

Dies macht Sinn und vermeidet viele Auseinandersetzungen aus den oben genannten Gründen. Nur ist es aber so, dass ein Unternehmensjurist mit Berufserfahrung wohl mindestens 5.000 bis 7.000 EUR pro Monat inkl. der Lohnnebenkosten kosten wird und das können sich heute doch nur noch wenige Unternehmen leisten. Genau hier setzen wir mit unserem Angebot des „3 Stufen PLUS“-Beratungspaketes daher an, um einen vergleichbaren Zustand zu schaffen, für viel weniger Geld.

BW: Ist eine eigene Rechtsabteilung nicht eigentlich immer besser?

CV: Hierzu muss man Folgendes wissen: Wer einen eigenen Hausunternehmensjuristen hat, hat nicht nur hohe Lohnkosten und entsprechende Lohnnebenkosten (und bekannte Probleme bei Kündigungen usw.), sondern auch einen Mitarbeiter, der in der Regel 4–6 Wochen im Urlaub und nicht selten noch 1–2 Wochen im Jahr krank oder aus sonstigen Gründen vielleicht nicht am Arbeitsplatz ist (z. B. Fortbildungen usw.). Somit ist der eigene Hausjurist rund 2 Monate (oder im Durchschnitt ca. jede 6. Woche!) im Jahr gar nicht im Unternehmen und somit dann auch nicht erreichbar. Der eigene Jurist ist daher gerade, obwohl es anders klingt, nicht ständig erreichbar!

Und: Wenn Verfahren doch vor Gericht gehen, kann das der Hausjurist in der Regel auch nicht, sodass dann immer noch ein weiterer zugelassener Anwalt, verbunden mit weiteren Kosten für das Unternehmen, hinzugezogen werden muss.

Bei unserem Angebot ist es so, dass wir das Unternehmen auch vor Gericht mit vertreten können. Zudem ist es doch praktisch auch so, dass ein einzelner Unternehmensjurist wohl niemals die gesammelte Berufserfahrung einer ganzen Kanzlei mit mehreren Rechts- und Fachanwälten haben kann.

BW: Nicht unwichtig: Was kostet das Paket denn nun?

CV: Wir haben hier lange überlegt und sind nach erneuter intensiver Rücksprache mit der Branche zu dem Ergebnis gekommen, dass wir für EUR 599,99 (netto) pro Monat das „3 Stufen PLUS“-Beratungspaket anbieten können.

BW: Das wäre ja nur rund ein Zehntel der Kosten eines eigenen Unternehmensjuristen, oder?

CV: Ja, und uns erreicht man immer, es gibt aufgrund der vielen zur Verfügung stehenden Berufsträger keine urlaubs- oder krank-

heitsbedingten Zeiträume, in denen Fragen nicht gestellt und somit auch nicht geklärt werden können. Und alle Gebühren eines Anwalts für die gesamte außergerichtliche Beratungen in den von uns angebotenen Leistungsbereichen (zzgl. der PLUS-Leistungen) fallen ja alle ebenfalls für das Unternehmen dann weg.

BW: Wird man dann nicht von den Mandanten viel häufiger kontaktiert?

CV: Ja, aber genau das wollen wir ja auch. Ein solches Paket führt in der Praxis immer dazu, dass die Unternehmen dann auch häufiger und insbesondere FRÜHER fragen und nicht z. B. aus Angst vor hohen Kosten, falschem Schamgefühl oder dem Zuwarten langer Termine gar nicht erst einen Anwalt fragen. Dies gilt insbesondere auch für die Mitarbeiter, die ja in der Regel nicht einfach so, also einfach wann sie wollen, einen Anwalt kostenpflichtig anrufen können, wenn sie gerade mal wieder mit einem aktuellen Problem konfrontiert werden. Bedenken Sie: Eine Frage, die wir in diesem Stadium bereits beantwortet, führt doch meist schon zu einer schnellen Klärung der Rechtslage und schließt ein späteres, rechtlich dann meist größeres Rechtsproblem praktisch so gut wie immer aus!

BW: Wie kommt der Preis denn in der Branche an?

CV: Unsere ersten Reaktionen aus der Branche waren alle durchweg positiv: Einer sagte uns gleich nach der Vorstellung des Paketes, dass wir ja günstiger seien als seine Reinigungsfachkraft, aber sicherlich mehr aufräumen würden als diese. Ein anderer wunderte sich, dass eine solche ganzjährige hochqualifizierte Beratung im Ergebnis weniger als sein Dienstfahrzeug kosten würden, sogar ohne dessen Betriebskosten. Ich denke, das sagt schon vieles aus, oder?

BW: Was ist denn alles in dem Paket enthalten?

CV: Wir betreuen die Unternehmen in allen außergerichtlichen Fragen u. a. aus den Bereichen Bestattungsrecht, Arbeitsrecht, Handels- und Gesellschaftsrecht, Wettbewerbsrecht, Markenrecht, Urheberrecht, Verkehrsrecht, gewerbliches Mietrecht, Erb- und Familienrecht und vieles mehr.

BW: Und was ist ausgeschlossen?

CV: Alle rechtsförmlichen Verfahren, also solche vor den Gerichten oder mit/vor Be-

hörden unterliegen den gesetzlichen Vorgaben einer nicht unterschreitbaren Gebühr. Diese sind daher ausgeschlossen. Natürlich kann uns der Mandant auch dafür beauftragen, schließlich zahlt er an uns dann das Gleiche wie an jeden anderen Anwalt auch, aber er muss uns nicht beauftragen, er ist in seiner Wahl frei.

Ausgeschlossen sind zudem die Rechtsgebiete, die wir nicht aufgeführt haben, und private Angelegenheiten, es handelt sich ja um ein Beratungspaket für Unternehmen. Schließlich müssen wir noch Vertragserstellungen und -prüfungen ausschließen. Das war es dann aber auch schon, sodass eigentlich alles, was einen Unternehmer täglich beschäftigt, rechtlich abgesichert wird.

BW: Was ist mit dem wichtigen Bereich der Abmahnungen? Der Wettbewerb wird immer härter und auch die Unternehmen der Bestatterbranche sehen sich immer neuen Angriffen ausgesetzt.

CV: Die Unternehmen, die das „3 Stufen PLUS“-Beraterpaket bei uns abschließen, werden außergerichtlich in allen Abmahnungen von uns vollumfassend betreut.

Auch hier können wir auf eine ausgezeichnete Expertise und sehr lange bundesweite Erfahrungen zurückgreifen und haben so u. a. wesentliche Urteile in diesem Gebiet erstreiten können.

BW: Aber betrifft das neben der Abwehr von Abmahnungen dann auch das Aussprechen solcher gegenüber anderen Mitbewerbern?

CV: Aber natürlich sprechen wir, wenn der Mandant es wünscht, auch Abmahnungen aus dem Wettbewerbs-, Marken-, Urheber- und dem unternehmerischen Persönlichkeitsrecht gegen Mitbewerber und andere Rechtsverletzer aus. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass dies auch die rechtliche Betreuung im Bereich der Social-Media-Anwendungen mit berücksichtigt.

BW: Das „3 Stufen PLUS“-Programm haben wir nun verstanden, aber was bedeutet dann eigentlich das PLUS?

CV: Das PLUS beinhaltet Serviceleistungen, die zusätzlich zu der eigentlichen Beratung erfolgen, diese aber extrem unterstützen. Hierzu zählt insbesondere die Möglichkeit der kostenlosen Teilnahme an speziellen Onlineseminaren zu den jeweils immer wichtigsten Themen der Branche. Vorteile

hier: einfache und immer kostenlose Teilnahme aller Personen im Unternehmen (also ohne zahlenmäßige Begrenzung!), flexible Zeiten und kein Mitarbeiter muss seinen Betrieb verlassen. Zudem gibt es einen speziellen Newsletter und sog. Whitepaper, in denen wichtige Entscheidungen, Grundlagen oder Fragen ausführlicher und praxisgerecht erörtert werden. Wir bieten im Rahmen des „3 Stufen PLUS“-Paketes aber z. B. auch an, dass wir Schulungen zu individuellen und unternehmensspezifischen Themen vor Ort in den Firmen durchführen. Schließlich haben wir noch eine spezielle Website mit weiteren Informationen für die Branche erstellt: www.recht-der-bestattungswelt.de

BW: Sind diese Schulungen vor Ort in den jeweiligen Unternehmen auch kostenlos?

CV: Nein, das geht bei einer bundesweiten Beratung von Unternehmen leider nicht. Hier vereinbaren wir dann bei einer konkreten Anfrage mit dem Unternehmen vorab eine entsprechend geringe Gebühr. Alles andere aus dem PLUS-Bereich ist aber völlig kostenfrei für die Unternehmen und alle ihre Mitarbeiter.

BW: Mal eine Frage, die wir in den letzten 1–2 Jahren gehört haben: Immer häufiger ergeben sich für die Unternehmer bereits beim direkten persönlichen Gespräch mit den Hinterbliebenen Fragen aus den Bereichen Erb- oder Familienrecht, deren Beantwortung auf das weitere Gespräch beim Bestatter Auswirkungen haben könnte, da der Hinterbliebene unsicher ist. Wäre es nicht toll, wenn man auch dann Sie sofort anrufen und quasi die Frage live stellen könnte?

CV: Genau! Und diesen Wunsch haben viele Bestattungsunternehmen auch an uns herangetragen und wir sind diesem mit einer speziellen „erb- und familienrechtlichen



Erstberatungs-Hotline“ natürlich auch sehr gerne nachgekommen. Diese Hotline ist daher von Beginn an einer der Bestandteile unseres Beratungspaketes.

BW: Das klingt wirklich interessant und auch durchdacht. Mal was anderes: Würden Sie das Paket auch für unseren Verlag anbieten?

CV: Für Sie? Aber selbstverständlich gerne. Unser „3 Stufen PLUS“-Paket ist für alle Unternehmen der gesamten Bestattungsbranche, also z. B. auch für Floristen, Steinmetze, Tischler, Zulieferer usw., ebenfalls ausgelegt und kann von diesen auch in Anspruch genommen werden.

BW: Eine letzte Frage: Kann ein Unternehmen das Paket auch buchen, wenn es schon einen aktuellen oder noch laufenden Fall hat?

CV: Aber natürlich, das ist doch gar kein Problem und auch sinnvoll, spart man dann

doch direkt das Geld, das man einem Anwalt für die Beratung zahlen müsste. Mit dem Abschluss der Vereinbarung kümmern wir uns sofort umfassend um alle rechtlichen Fragen, egal ob aktuell, alt oder im Entstehen begriffen.

BW: Wir danken Ihnen für das Gespräch!

CV: Ich danke Ihnen! Wenn noch weitere Fragen bestehen, stehen wir Ihnen und Ihren Lesern natürlich sehr gerne unverbindlich zur Verfügung. Weitere Infos finden Sie im Übrigen auch auf der Seite www.recht-der-bestattungswelt.de.



Bestattungen im Seegebiet zwischen Juist und Norderney

seit 1973

VERTRAUEN SIE ERFAHRENEN PARTNERN

PaxMare Seebestattungsreederei der Hammonia GmbH
Tel.: 02922 9090018 | info@seebestattungen-paxmare.de
www.seebestattungen-paxmare.de

Viele Bestattungsunternehmen schätzen schon heute unsere kompetente und verantwortungsvolle Arbeit.

Nutzen Sie das komfortable Buchungsmodul auf unserer Homepage!

Ein wohlklingender Name

Die Bestattungswelt zu Besuch bei VIALDIE Bestattungen

Text: Jutta Riedel

Bremen ist der Sitz des Unternehmens von Inhaber Stefan Grawe, der hier in nur acht Jahren Erstaunliches erreicht hat. Das Unternehmen setzt seit seiner Gründung auf „seriöse Bestattungen zu Niedrigpreisen“. Die Bestattungswelt möchte wissen, was das bedeutet, wie zufrieden die Kunden mit dem Angebot sind und natürlich auch, ob sich das rechnet.

BW: Herr Grawe, wie ist der ungewöhnliche Name VIALDIE entstanden und was bedeutet er?

SG: Tatsächlich werde ich oft danach gefragt. Ich muss Sie aber leider enttäuschen: Es gibt keine Bedeutung, auch keine versteckte. Ich habe nach einem Namen gesucht, der einzigartig ist. Er sollte nicht nur gut klingen, sondern auch so, als ob man ihn schon mal gehört hätte ...

BW: Ich denke, das ist Ihnen gelungen. Sie haben auch Erfahrung im Marketing, wie sind Sie Bestatter geworden?

SG: Ich war zunächst Physiotherapeut, habe dann einen kaufmännischen Beruf erlernt und war anschließend selbstständig im Bereich Werbung und Marketing tätig. Das hat mich aber irgendwann nicht mehr befriedigt. Mit Anfang vierzig habe ich nach etwas anderem gesucht.

BW: Sie haben dann ein Praktikum bei einem Bestatter in Worpswede gemacht.

SG: Genau, und aus den üblichen drei Monaten wurde ein Jahr. Ich habe schnell ge-

merkt, dass in diesem Beruf Dinge gefragt sind, die mir persönlich liegen, zum Beispiel anderen Menschen zuhören zu können.

BW: Gab es ein besonderes Erlebnis, das Ihre Entscheidung mit beeinflusst hat?

SG: Eigentlich sogar zwei: Beim Tod meiner Großeltern war ich über vieles erschrocken, was ich selbst anders und besser machen wollte. Und während meines Praktikums habe ich miterlebt, wie Eltern ihren 18-jährigen Sohn durch einen Unfall verloren hatten. Nach der Trauerfeier kamen sie zu mir, und die Art und Weise, wie sie sich bei mir bedankt haben, war sehr berührend. Ich glaube, dass ich es in diesem Moment wusste – dieser Beruf ist die richtige Lebensaufgabe für mich.

BW: Was machen Sie denn anders als andere?

SG: Wir nehmen uns sehr viel Zeit für jedes Gespräch. Ich versuche die Menschen, die sich an uns wenden, so zu behandeln, wie ich selbst als Angehöriger in einer Trauersituation behandelt werden möchte.

BW: Ihre Einrichtung erinnert tatsächlich eher an ein Wohnhaus, oder täuscht mich das?

SG: Ganz genau. Bei uns gibt es eine sehr familiäre, wohnliche Atmosphäre, Luft zum Atmen. Keine düsteren oder sterilen Farben. Zum Beispiel haben wir auch einen sehr schönen Garten, wo oft die Trauergespräche stattfinden. Aber natürlich haben wir auch eine besondere Philosophie, die allen Mitarbeitern entspricht.

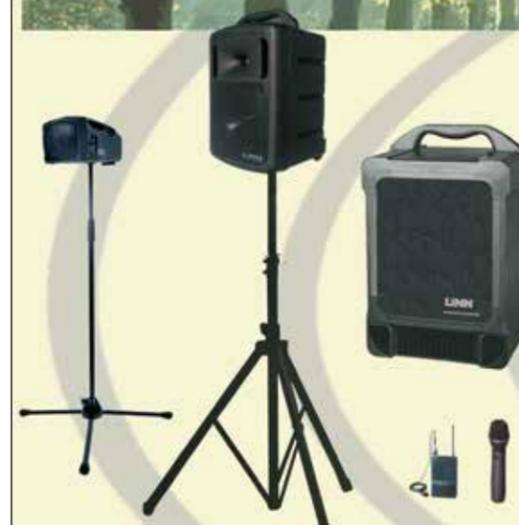
BW: Mir fallen natürlich auch die freundlichen und lachenden Gesichter auf ...

SG: Ja, bei uns wird viel gelacht. Es kann doch nicht sein, dass ein trauernder Mensch zum Bestatter kommt und dort fast versteint empfangen wird – nicht wir brauchen Trost, sondern unsere Kunden. Und denen tut es gut, wenn wir nicht zu steif sind, wir tragen auch nicht zwanghaft schwarz.

BW: Sie haben im Team auch eine ungewöhnliche Trauerbegleiterin ...?

SG: (lächelt) Das stimmt. Curly ist meine Pudeldame. Es tut vielen Angehörigen gut, wenn bei den Trauergesprächen ein Wesen

Gelungene Trauerfeiern sind Ihre Visitenkarte !



LINN SPRACHVERSTÄRKER Mobile Lautsprechersysteme für Bestattungen

- Hochwertige, robuste Profigeräte, glasklarer Klang, auch auf weite Entfernungen
- Einsetzbar in und vor der Trauerhalle, am Grab, im Friedwald, ...
- Laiensichere Bedienung
- Individuelle Ausstattungen durch Bausteinsystem
- Einspielen ausgewählter Trauermusik möglich
- Kürzeste Aufbauzeiten dank:
 - drahtloser Mikrofontechnik
 - netzunabhängigem Akkubetrieb
- **Unverbindlicher Teststellungsservice**
- Wir betreuen Sie auch nach dem Kauf, eigene Technikabteilung - schnelle Bearbeitung



LINN SPRACHVERSTÄRKER e.K.
DONATUSSTRASSE 156 50259 KÖLN
TEL 02234 / 2004040 FAX 02234 / 2005240
info@linn-sprachverstaerker.de

Profitieren Sie von unserem **Beratungsservice** !
Unter **02234 / 200 40 40** stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Oder besuchen Sie uns unter:
www.linn-sprachverstaerker.de

dabei ist, das sie streicheln können und das von ihrem Schmerz nichts weiß.

BW: Das kann ich mir gut vorstellen. Möchten Sie noch etwas über Ihr professionelles Team verraten?

SG: Ich habe bewusst nur Quereinsteiger eingestellt, weil ich dachte, es ist leichter, mit diesem Konzept neu anzufangen – ohne festgefahrene Vorstellungen, wie ein Bestatter arbeiten sollte. Der Teamgeist bei uns ist hervorragend, das freut mich besonders.

BW: Sie sind inzwischen zu sechst, wie ist die Aufteilung?

SG: Wir sind alle Trauerbegleiter, seit einiger Zeit übernehme ich auch immer mehr Trauerreden selbst. Da ich dafür einen freien Rücken brauche, bin ich sehr dankbar, dass mir meine Geschäftsführerin, Frau Zeller, dies ermöglicht.

BW: Sie haben noch weitere Alleinstellungsmerkmale, z. B. bei der Trauerfeier?

SG: Wir ermutigen zu individuellen Abschieden, bieten ein großes Farbspektrum bei den Dekorationen an und fordern die Angehörigen auf, persönliche Gegenstände in die Dekoration zu integrieren. Und wir stellen den Sarg quer auf und nicht längs.



Das Team von Bestattungen VIALDIE

durchführen, wie anfangs spekuliert wurde. Wir nutzen immer die regionalen Krematorien.

BW: In Bremen gab es zum Zeitpunkt Ihrer Gründung bereits einige Bestatter. Wie haben die Kollegen auf Sie reagiert? Die sogenannten „Billigbestatter“ haben ja nicht den besten Ruf.

SG: Es hat einige Zeit gedauert, bis wir akzeptiert wurden. Es ist ja in der Branche unüblich, Preise zu veröffentlichen. Wir sind der einzige Niedrigpreisbestatter in Bremen, haben damit eine Nische gefunden und diese genutzt. Von den Angehörigen erhalten wir so positive Rückmeldungen, dass uns das in unserem Tun bestärkt. Und die Anzahl von Sterbefällen, die wir inzwischen betreuen, bestätigt uns ebenfalls.

BW: Mich persönlich haben Sie bereits überzeugt – wie sehen Ihre Zukunftspläne aus?

SG: Wir bauen an und eröffnen noch in diesem Jahr eine eigene Trauerhalle hier auf unserem Grundstück. Damit können wir dem Bedürfnis nach individuellen Trauerfeiern und Abschiednahmen noch wesentlich besser entsprechen als bisher.

BW: Sie arbeiten seit einigen Jahren mit der ADELTA.BestattungsFinanz zusammen. Warum und was bedeutet das für Sie?

SG: Gerade in unserem Preissegment bedeutet das eine ganz große Erleichterung.



Seelenrösterin
Curly

Wenn ein Kunde mit den Kosten überfordert ist, bietet die ADELTA Ratenzahlungen zu hervorragenden Bedingungen an. Und ich muss mir keine Sorgen um den Eingang meiner Forderung machen.

BW: Wir wünschen Ihnen alles Gute und bedanken uns für das Gespräch.

www.bestattungen-vialdie.de

VIALDIE Bestattungen ist ein mutiges und ungewöhnliches Unternehmen mit vielen Sympathiepunkten. Die Entscheidung für die Premiumdienstleistung des Marktführers ADELTA.BestattungsFinanz hat sich für Herrn Grawe, der besonders effizient arbeiten muss, auch besonders gelohnt.

Endlich Zeit für mich!



Um wirklich abschalten zu können muss ich erst einmal den Kopf frei haben. Gerade hier bei uns, in der ländlichen Region, wo jeder jeden kennt, fällt es schwer, über Geldangelegenheiten mit Hinterbliebenen zu sprechen, die sich um die Bestattungskosten sorgen. Die Adelta-Partnerschaft befreit mich wunderbar von den Lasten des Alltags und ich kann mir unbesorgt die Freiheit für eine Fahrt ins Grüne nehmen. (Dirk Sträßer, Bestattungsinstitut Sträßer, Gummersbach)



„Gleich und gleich gesellt sich gerne“

Text: Dipl.-Kfm. Wolf Meth

Außer den berufsmäßig Betroffenen kennt doch kaum jemand das Bestattungsgesetz seines Bundeslandes.

Das Wissen über den Prozess der Bestattung ist in der Bevölkerung vielfach verloren gegangen – also sucht man einen Bestatter auf. Der sollte ja wissen, was zu tun ist – auch wenn der Bestatter in den einschlägigen Gesetzen unerwähnt bleibt. Da der Einzelne selbst keine Ahnung hat, schwingt auch immer ein bisschen die Sorge mit: „Hoffentlich kann ich dem Bestatter auch vertrauen und die Kosten bleiben im Rahmen.“

Aber das gilt auch für den Rechtsanwalt, Installateur, die Baufirma und andere Berufsgruppen des Dienstleistungsbereiches, die nach Aufwand verrechnen.

Der Kunde erwartet Organisation und in den konservativ katholischen Regionen geht der Bestattungspflichtige zum Bestatter, um einen Sarg – vielleicht sogar aus Eiche – auszusuchen.

Die Erwartungshaltung des Kunden ist im Sterbefall gegenüber einem Bestatter gleichzeitig hoch und gering. Hoch, wenn er in der kindlichen Unwissenheit einen Betreuer sucht, und niedrig, da der Anforderungskatalog meist sehr wenig ausgeprägt ist. Damit ist der Kunde kaum in der Lage, zwischen einem nur das Gewerbe angemeldet habenden Auch-Bestatter und einem nach der Bestattermeister-Verordnung fast universitär ausgebildeten Bestatter zu unterscheiden.



Gesucht und wichtig scheint die übereinstimmende Gefühlsebene zu sein, die Empathie als Basis einbringt und ergänzend kognitiv im Erkennen der Werteorientierung der Kunden mündet. In diesem Zusammenhang tritt das gewerbliche Know-how des Bestatters als Selbstverständlichkeit in den Hintergrund.

Daraus ergibt sich, wie essenziell die Öffentlichkeitsarbeit für den Bestatter ist, denn sich kennen schafft nicht nur Vertrauen, sondern ist auch die Basis für das Eingehen des Bestatters auf die unausgesprochenen Werte des zukünftigen Kunden.

„Gleich und gleich gesellt sich gerne“, dieser Spruch wird heute von den Forschern mithilfe des Einsatzes der funktionellen Magnetresonanztomografie (fMRI) bestätigt. Die Beachtung eines Gegenübers wächst, wenn man ihm subjektiv einen ähnlichen sozialen Status zuordnet, wie man selbst hat. Die Betonung liegt auf „subjektiv“, damit auch die Kommunikation entsprechend anpassbar ist.

Auch wenn das Unternehmen sich damit deklariert, führt der eigene Bestattungsauftritt mit einer professionell entwickelten Corporate Identity zur Attraktion von Kunden, die sich mit den wiedergegebenen Werten der Bestattung identifizieren. Neben dem sozialen Status spielt die Intensität des Ordnungssinnes eine wichtige Rolle da-

für, dass der Kunde sich in seiner Persönlichkeit bestätigt fühlt.

Was wir uns tief im Inneren wünschen, wird unbewusst von unseren Genen bestimmt (Bedürfnis). Wie wir unsere Bedürfnisse befriedigen, wird jedoch im Wesentlichen von unserer Kultur, unseren Werten und unseren Erfahrungen gesteuert.

Zieht man die neurologischen Ebenen nach Dilts in Betracht, dann ist es entscheidend, in der ersten Phase des Kontakts mit einem Kunden den Gesprächspartner ganzheitlich kennenzulernen, denn nur so ist eine die Persönlichkeit berücksichtigende Beratung möglich. Dilts geht davon aus, dass die persönliche Lebensphilosophie, die Glaubenssätze, wofür man steht etc. alle weiteren Betrachtungen und Entscheidungen, bis eben zur Gestaltung einer Bestattung, beeinflusst. Bringt der Bestatter so seine Gesprächskultur ein, kann er die Qualität und Quantität der Bestattung entscheidend beeinflussen. Besonders wichtig ist, den Druck nach so-

zialer Anerkennung herauszukristallisieren, da dies das wichtigste Wachstumsbedürfnis darstellt und dieses Motiv und dessen Werte nicht an physiologische Grenzen gebunden sind. Soziale Anerkennung ist durch gesellschaftlich akzeptierte Werte nach oben (Preislage) praktisch unbegrenzt. Die Statussymbolik des Abschieds vom Verstorbenen muss die Persönlichkeit der Familie widerspiegeln und dem Zeitgeist entsprechen.

Da der Sarg als Ertragelement eine Rolle spielt, ist auch die Gewichtung der Ästhetik im Kontakt analytisch zu erfassen. Ästhetik ist eng an den Ordnungssinn und dessen Bedürfnis gebunden, da sie im Sinne der Fibonacci-Folge und des Goldenen Schnitts mathematisch erfassbar ist, aber emotional bewertet wird.

All dies ist besonders beim gesellschaftlich gehobeneren Drittel zu beachten, obwohl hier der Individualisierungsschub die stärkste Rolle spielt. Nichtsdestoweniger erwartet gerade diese Klientel, in seiner Werteorientie-

rung erkannt zu werden, sonst werden obige Bedürfnisse anderweitig gedeckt.

Trotz Veränderung der Familienstruktur hat das Weiterleben in den Kindern einen hohen Stellenwert. Umso wichtiger wird die Symbolik des Zusammengehörens in der Familie über diverse symbolische Elemente, wie rituelle Trauerfeier und Grabmale als Familiensymbole.

Der Bestatter kann durch Erkennen des inneren unbewussten Wollens der Menschen und das Einbringen von kreativer Fantasie das Abschiedsgedenken für die Familien, bei aller Trauer, zu einem kulturellen Highlight werden lassen.

❶ *Dipl.-Kfm. Wolf Meth ist NLP-Trainer und Unternehmensberater und bietet zu obigem Thema ein Tagesseminar an: „Erkennen, was unsere Kunden wirklich wollen – Werte und Unbewusstes“, Do. 8.10. in Würzburg. 170,- Euro netto, Anmeldung unter meth@meth-consulting.com*



Erinnerung für Generationen

Spuren von Totenasche (2 g) in Glaskörpern (70 mm) transformiert.

Information unter:
www.asche-glas-koerper.com
info@asche-glas-koerper.com

Grabkreuzbeschriftungen
Beschriftung nach Maß
Kundentreue ist unsere Bestätigung

Kinzenbacher Str. 20 | 35435 Wettenberg | Tel. 0641 2095065 | www.beschriftung-nach-mass.de

FAIRPREIS
Bestattungsbedarf. Günstig & schnell.

Rund um die Uhr für Sie da:
Der Fairpreis Online-Shop!

www.FP-Versand.de
Tel. 08263 960-535 Fax 08263 960-536 Verkauf@FP-Versand.de



Udo Conen®

Bestatterkleidung made in Thüringen

Fotos: Udo Conen®

Das Unternehmen Udo Conen® Bestatterkleidung hat sich in den letzten zwanzig Jahren als erste Adresse für den Markt der Bestatterkleidung und des Bestatterbedarfs entwickelt. Auf der Suche nach spannenden Geschichten für unsere Leser haben wir uns bei einer Tasse Kaffee mit Firmengründer Udo Conen ein Bild über die Geschichte, das Angebot und den Anspruch des Unternehmens gemacht. Ein Blick hinter die Kulissen, der sich lohnt.

Mitte der Neunzigerjahre des vergangenen Jahrhunderts gab es für Bestatter, Friedhofsangestellte, Träger und Trauerredner keine Anlaufstelle für eine angemessene Berufskleidung. Einige Anbieter hatten Mäntel oder Handschuhe in ihrem Sortiment, aber einen Vollsortimenter, der mit einem kompletten Angebot, quasi vom Scheitel bis zur Sohle, für die Branche glänzte, gab es bis zu diesem Zeitpunkt nicht. Andere Firmen, die Berufskleidung für z. B. Mediziner oder die Pflegebranche herstellten, waren damals schon weitaus etablierter.

Im Jahr 1996 wurde Firmengründer Udo Conen, damals noch Fachgroßhändler für Arbeitsschutz- und Berufskleidung in Nordhausen, hellhörig, als ihn der benachbarte Betrieb, das Bestattungshaus Robert Baumgarten, auf diese Marktlücke ansprach: Berufsbekleidung für die Bestattungsbranche. Die neue Geschäftsidee war geboren. Gemeinsam mit seiner Mitarbeiterin startete er eine telefonische Akquisition, zunächst in Köln. Daraus entstanden die ersten Aufträge, die seine Motivation weiter vorantrieben. Das Angebot bestand damals noch aus fünf Artikeln.

In den folgenden Jahren konnte Herr Conen durch seine Messepräsenz (PIETA, DEVOTA, BEFA) sowie weitere kleinere Fachmessen seine Geschäftsidee kontinuierlich und erfolgreich ausbauen. Für seine Kunden wurde ein Katalog in Schwarz-Weiß gedruckt, um das Angebot attraktiv zu veranschaulichen. Im Jahr 2000 gehörte der Kölner Verbundfriedhof mit allen Mitarbeitern zu den größten Kunden des Unternehmers Udo Conen.

Auch die Damenwelt kommt bezüglich des Sortiments nicht zu kurz. Von 2002 bis 2005 gehörte die Bekleidung für Bestatterinnen als eigene Marke zum Angebot. Seit dem Jahr 2009 vertreibt Herr Conen die Firma Greiff® in Sachen Damenmode.

Besonders bekannt und beliebt sind die nachfolgenden Modelle aus dem Angebot von Udo Conen® Bestatterkleidung: der Bestattermantel „Eleganz“ oder besser: das „Original“ Udo Conen® – mit und ohne Pelerine. Diesen gibt es seit 20 Jahren. Er wurde von Udo Conen persönlich gezeichnet, im Modell entworfen und zuerst selbst produziert. Das Hemd mit dem wohl sehr bekannten Palmwedel (geschütztes Zeichen) am Kragen: Dieses ist bereits seit 1998 im Sortiment verfügbar.

Die Verarbeitung der Textilien erfolgt auf hohem Niveau: Die Hemden bestechen durch besondere Hochwertigkeit.

Ein Großteil (ca. 75% bis 80%) der bestellten Bekleidung wird heute individuell bestickt und mit dem Schriftzug oder Logo des Kunden versehen – trotzdem kann eine schnelle Lieferung ohne langen Vorlauf garantiert werden. Die individuelle Bestickung wird bei einer Abnahme ab 12 Stück nicht extra berechnet. Seit 1996 arbeitet Udo Conen mit dem gleichen Stickbetrieb partnerschaftlich zusammen. Die Auslieferung der Bekleidung erfolgt europaweit: Geliefert wird in Deutschland bundesweit sowie in das angrenzende Ausland. Hierunter fallen z. B. die Länder Dänemark, Holland, Belgien, Frankreich, Schweiz, Italien und Österreich. Der Firmensitz war zur Gründerzeit in Nordhausen und später auch in Apolda. Seit 2010 ist das Unternehmen Udo Conen®, ein reiner Familienbetrieb, in Erfurt zu finden. Über das Internet werden ca. ein Drittel aller Bestellungen entgegengenommen.



Doch auch andere Bestellwege sind jederzeit möglich: per Brief, Fax, E-Mail, Shop oder auch telefonisch (Tel. 036208-73 770). Die Website www.bestatterkleidung.com bietet seit 2006 auch einen integrierten Web-Shop, in dem online alle Produkte ansprechend abgebildet sind und Bestellvorgänge unkompliziert ausgeführt werden können. Der optimale Service und eine kundenorientierte Geschäftsverbindung sind für Udo Conen® und seine Mitarbeiter sehr wichtig.

Die Kunden können von dem sogenannten „Conen-Full-service“ profitieren. Das heißt:

- Telefonische Bestellungen an 7 Tagen in der Woche, von 8 Uhr bis 22 Uhr
- Rückgaberecht 14 Tage
- Umtauschrecht 14 Tage
- Individuelle Größen- und auch Auswahlberatung
- Erstellung von Bekleidungskonzeptionen mit Design und Kennzeichnungsberatung
- Änderungsservice und Sonderproduktionen
- Kundenbesuche mit Aufmaß und Anprobe vor Ort

Auf Wunsch werden Bekleidungsstücke erst nach Zusage einer Musterauswahl in gewünschter Farbe und Größe zur Einkleidung dem Kunden zugesandt. Möglich ist auch der

maßgeschneiderte Service: Falls die Standardausführung nicht passen sollte, hat der Kunde die Möglichkeit, seine eigene, optimal passende Kleidung nach Erfurt zu schicken. Die Firma Conen® orientiert sich dann an dieser Vorlage, nimmt Aufmaß, und wenig später darf sich der Kunde über die gut sitzende Kleidung freuen.

Die Firma Udo Conen® Bestatterkleidung hat bereits über 2000 Kunden in Europa. Die Website wird monatlich von 6000 bis 8000 Interessenten und Kunden besucht und zurzeit gibt es europaweit mehr als 9000 Newsletter-Abonnenten. Beeindruckende Zahlen! Falls der Bestatter die Kleidung seiner Mitarbeiter nicht über die Firma bezieht, kann der Arbeitnehmer als Privatkunde direkt bei Udo Conen® Bestatterkleidung einkaufen.

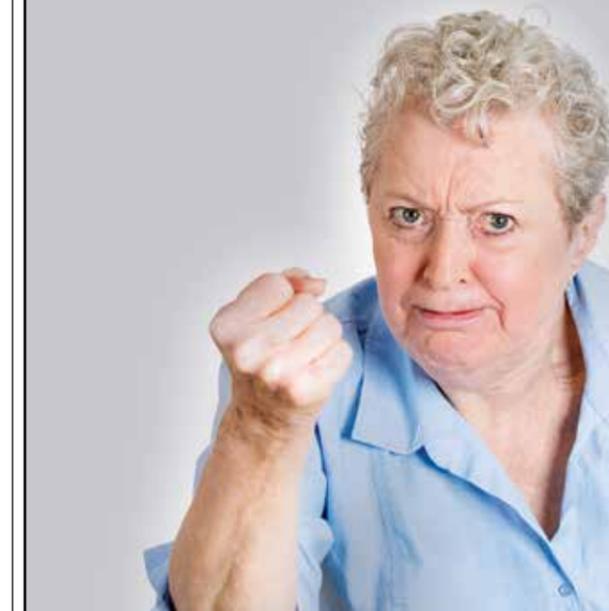
Im Jahr 2013 hat Udo Conen die Firma an seine Nachfolgerin, Ana-Lucia Morante de Conen, übergeben. Er bleibt jedoch „seinem Unternehmen“ weiterhin als Berater, Controller und führende Persönlichkeit treu. Er kann und will es sich nicht nehmen lassen, auch noch erreichbar zu sein, wenn er wieder einmal persönlich von einem Kunden verlangt wird.

Und neben dem besonderen kundenorientierten Service ist es vor allem auch der hohe Qualitätsanspruch, der für Udo Conen im Mittelpunkt seiner Tätigkeit steht. „Die Erinnerung an schlechte Qualität währt länger als die kurze Freude am billigen Preis.“

Die Bestattungswelt wird auch in Zukunft von den neuen Entwicklungen aus dem Hause Udo Conen® berichten.

www.bestatterkleidung.com

Sie hören von
meinem Anwalt.



Hören Sie zuerst uns zu.

3 Stufen PLUS –
Das Rechtsschutzpaket für
Bestatter und ihre Kunden

Probleme lösen –
bevor sie entstehen!

Einfacher geht's wohl nicht.

Mehr unter
www.recht-der-bestattungswelt.de

volke

Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB

Volke Rechtsanwälte
Partnerschaftsgesellschaft mbB

Rechtsanwälte und Fachanwälte

Tel. 02309 - 78 755 -0

Hochstr. 61 | 45731 Waltrop



BEFA-Messe-
Team von
Udo Conen®



Palme® von
Udo Conen®

EXTREM OFFEN

An alle Hersteller und Händler:

SIE HABEN DAS PRODUKT - WIR DIE KUNDEN

Was ist SARGEXPRESS?

Onlinemarktplatz und Einkaufsportale für Bestatter

Was macht SARGEXPRESS für SIE?

Vermarktung Ihrer Produkte zu Ihrem Preis
Umsatzsteigerung durch ständig wachsenden Kundenstamm
Abwicklung Lager und Versand
Wegfall des Ausfallrisikos
Steigerung der Liquidität

Wie funktioniert verkaufen auf SARGEXPRESS?

Listen Sie Ihre Produkte in unserem Verkaufsportale
Kunden sehen und kaufen Ihre Produkte bei SARGEXPRESS
Bestellte Ware wird an Kunden verschickt
Zahlung wird innerhalb von 7 Tagen an Sie weitergeleitet

Trauerdruck auf höchstem Niveau

Die Firma Wormstall Bürotechnik in Iserlohn ist seit über 25 Jahren Experte auf ihrem Gebiet. Für die Bestattungsbranche hat das Unternehmen einen besonderen Stellenwert: Trauerdrucksachen können hochwertig, einwandfrei und unkompliziert im eigenen Hause gedruckt werden.

Das Unternehmen Wormstall Bürotechnik beliefert bundesweit über 700 Kunden mit Druckern und ausgesuchten technischen Produkten, die die moderne Bürokommunikation um ein Vielfaches erleichtern. Zu dem besonderen Service gehören neben der günstigen Lieferung auch die entsprechende Einrichtung und Installation der Geräte sowie die optimale Betreuung und Beratung, falls Fragen oder Probleme auftauchen.

Firmeninhaber Andreas Wormstall hat sich mit seinem Unternehmen auf die Drucktechnik für Trauerdrucksachen spezialisiert. Er ist mit den Anforderungen der Bestattungsbranche bestens vertraut und weiß, dass der Druck von Trauerkarten, Gedenkzetteln, Danksagungen etc. ein wichtiger und profitabler Punkt im Leistungsspektrum des Bestatters ist. Auch für die Angehörigen ist der Trauerdruck wichtig. Papiersorten, Texte und Symboliken können individuell festgelegt werden. Das kann auch für die Trauerbewältigung hilfreich sein.

Andreas Wormstall glaubt nicht an die Zukunft des papierlosen Büros. Eine Trauerkarte zu versenden oder in den Händen zu halten, ist mit der Kommunikation online nicht zu vergleichen. Hier geht es um Gefühle, die auch über ein schönes Papier mit einem ansprechenden Druck transportiert werden. Das ist greifbar, das ist persönlich und das fühlt sich gut an.

Die Produkte aus dem Hause Wormstall Bürotechnik befinden sich technisch immer auf dem neuesten Stand. Dabei orientiert man sich hier immer an den neuesten Entwicklungen, schließlich befinden sich diese im ständigen Wandel. Den aktuellen Anforderungen gerecht zu werden, ist für eine einwandfreie Bürokommunikation extrem wichtig.



Geschäftsführer Andreas Wormstall

Das Jahr 2015 geht als besonderes Jahr in die Firmengeschichte Wormstall Bürotechnik ein. Neben dem 25-jährigen Betriebsjubiläum ist auch ein familiärer Zuwachs im Unternehmen zu verzeichnen: Tochter Julia steht als Mediengestalterin und Fotografin ihrem Vater und seinem Team professionell zur Seite. Der Trauerdruck hat definitiv eine Zukunft – und zwar eine richtig gute.

www.trauerdruck-wormstall.de



test the eXpress!

Partner von  werden:

Email: info@sargexpress.de
Tel.: 0049 911 60 99 60 85

24 STUNDEN ONLINE BESTELLEN:
www.sargexpress.de



Urnen, natürlich schön

IKT Lenz GmbH & Co. KG
Niederrengse 1
51702 Bergneustadt
Telefon: 02763 / 212 040
Telefax: 02763 / 212 094
E-Mail: info@natururne.de

Der Urne ein schönes Zuhause geben

Urnenstelen – eine gute Entscheidung? Anfangs war man noch skeptisch: Warum – so fragte sich die Friedhofsleitung der Stadt Dinslaken – sollte man in ein oberirdisches Urnensystem investieren, zumal die Bürger bereits zum damaligen Zeitpunkt zwischen zwölf Bestattungsalternativen wählen konnten?

Doch die Anfragen interessierter Bürger häuften sich und schließlich entschied sich die niederrheinische Stadt Dinslaken doch für den Bau einer Urnenanlage. Nach gewonnener Ausschreibung erhielt der Fried-

hofsausstatter PAUL WOLFF den Auftrag für die Lieferung der zehn Einzelstelen und einer zentral stehenden Stele in Kreuzform, die zu einem halbrunden Ensemble angeordnet wurden.

Da PAUL WOLFF mit dem Gütezeichen RAL – GZ 502/3 für Urnenbestattungssysteme zertifiziert ist, entspricht das Urnensystem den sehr strengen Normen der deutschen RAL-Gütegemeinschaft Friedhofs-systeme e. V. Damit ist eine hohe Produktqualität für viele Jahre garantiert.

Schon jetzt steht fest: Der Bau der Urnenstelen war eine gute Entscheidung! Die Zahlen sprechen für sich: Nach nur sechs Monaten ist die Hälfte der 36 Kammern bereits belegt. Die Friedhofsverwaltung ist zuversichtlich, dass der enorme Zuspruch auch in Zukunft anhält. Die Ausschreibung für eine weitere Anlage in räumlicher Nähe ist in Vorbereitung.



Foto: © Paul Wolff

www.paul-wolff.com

Über PAUL WOLFF:

Das Unternehmen PAUL WOLFF in Mönchengladbach ist einer der führenden Produzenten Deutschlands im Bereich Friedhofs-ausstattung und steht mit seinen Produkten für hochwertiges Design und lange Lebensdauer.

Das umfangreiche Programm umfasst komplett werkseitig ausgestattete Urnenstelen, modulare Urnenwände und leicht transportierbare Einzelur-nenkammern inklusive vielfältiger Zusatzausstattungen. Darüber hinaus ist das traditionsreiche Familien-unternehmen Marktführer im Bereich Abfallsammelsysteme und stellt Schutz- und Depotschränke her.

Alle PAUL WOLFF-Produkte werden für Aufstellorte im Freien konzipiert und halten auch extremen Witterungs- und Umwelteinflüssen stand. Weitere Infos telefonisch unter 02161-93 03 oder auch über die Internetseite.

Für Menschen, die in Zukunft garantiert ihre Ruhe haben wollen:



Bergbestattung-schweiz.ch

Den Sternen am nächsten.

Verlangen Sie eine unverbindliche Offerte und verschaffen Sie sich einen Überblick über unsere Angebote.

Bergbestattung Schweiz
Via da Scola 4 | 7180 Disentis-Mustér
Tel: +41 81 936 44 44 | info@bergbestattung-schweiz.ch



Westhelle Köln GmbH
Bestattungsbedarf · Särge · Dekorationen

Stelen-Schachtelsystem BABUSCHKA © Das System ist gesetzlich geschützt.



formschön, modern, leicht, praktisch und vielseitig in seinen Möglichkeiten • erhältlich in allen RAL-Farben, Acryl-Glas, verschiedenen Dekoren und Echtholz-Furnieren • ideal für den einfachen, leichten und schnellen Transport und Aufbau (Einzelteile zwischen 1,9 und 7 kg) • 5-teilig und ineinander schachtelbar • verschiedene Aufsätze wie Windlicht, Rednerpult-Aufsatz und/ oder runde Platte.

www.westhelle-koeln.de • Tel.: 02 21 - 39 57 16



Sylter Seebestattungs-Reederei

- freier und unabhängiger Familienbetrieb
- seit über 25 Jahren auf Sylt ansässig
- mit uns direkt ab Hafen Hörnum/Sylt
- kurzfristige und individuelle Termine



Kapt. Fritz Ziegfeld



Ms. Ekke Nekkepen

Sylter Seebestattungs-Reederei
Kapitän Fritz Ziegfeld
Boy-Truels-Straße 22 · 25980 Sylt OT Westerland
Tel. 04651 - 92 96 98 · Fax 04651 - 2 86 24
www.sylterseebestattungsreederei.de

Warum den Sarg von RIMANN?



- » Lieferung innerhalb 48h^{1,2} Standard
- » Lieferung ab 1 Stück^{1,2} Standard
- » Lieferung innerhalb 3h^{1,2,3}
- » 20 Modelle 205 cm Länge Standard
- » bis zu 2.250 € p.a. Rückerstattung⁴
- » Bereitschaftsdienst Sa + So 09:00 Uhr – 17:00 Uhr^{3,6}
- » Zahlungen bis 60 Tage⁵

¹ Im Liefergebiet

² Nur an Werktagen

³ Gegen Aufpreis/nach Vereinbarung

⁴ Je nach Umsatz Rimann-Bonus-Card

⁵ Auf Wunsch, nach Vereinbarung zu unseren Konditionen

⁶ Abholung nach Rücksprache



RIMANN
GMBH & CO. KG

PIETÄTGROSSHANDEL
TURMSTRASSE 135
36093 FULDA-KÜNZELL
TELEFON: 0661-679270
TELEFAX: 0661-6792721
WWW.RIMANN-FULDA.DE

für Ihre Treue

» Beantragen Sie noch heute Ihre Rimann Card und profitieren Sie von unserem Bonussystem.

» Teilnahme am Bonussystem solange Sie Kunde sind.



ESCHKE

Bestattungsfuhrwesen
Familienbetrieb in 4. Generation seit 1910

Tradition Qualität Innovation



Die letzte Reise ist eine ganz besondere.

Würdevolle Überführungen
national und international.

Vertrauen Sie unserer Erfahrung!

Umfassendes Leistungsspektrum für:
Bestatter · Friedhöfe · Krankenhäuser
Callcenter bundesweit. Tag und Nacht!

Lauterstr. 34 · 12159 Berlin-Friedenau
Tel: 030 - 851 55 72 · Fax: 030 - 851 52 10
www.bestattungsfuhrwesen.de

Für vorgemerkte Käufer suchen wir
Bestattungsunternehmen
im gesamten Bundesgebiet

mit und ohne Immobilien · auch kleinere Betriebe

WOLF

Unternehmensvermittlung

Fachmakler für Bestattungsunternehmen seit 1985

56305 Puderbach · Mittelstraße 13

Tel. 02684-979178 · info@immo-wolf.de

Bestatter sucht
Bestattungswagen

E-Klasse W 211 ab 2003
Vito oder VW T 5 ab 2006

Tel. 02685-636 Fax 02685-987542



BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche

unabhängig | innovativ | kreativ

Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Produkt in einem modernen Kommunikations- und Werbemedium vorzustellen, gerne auch als redaktionelle Anzeige!
Anzeigen immer 4-farbig ab € 150,00.

Tel. 0221-277 949 20



www.bestattungswelt.com



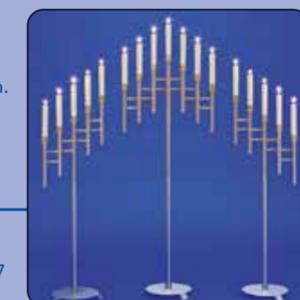
Ralf Krings seit 1985

Waren aus NE-Metallen
Metallgestaltung
Donatusstraße 107-109 · Halle E1
50259 Pulheim

Licht und Leuchter

Waren aus NE-Metallen und Metallgestaltung

Vollendete und zeitlose Edelstahldekorationen, die in Punkto Verarbeitungsqualität und Vielseitigkeit keine Wünsche offen lassen. Oberteile und Grundfüße lassen sich innerhalb unseres Programmes vielfältig kombinieren. Wir fertigen nach Ihren Wünschen bis hin zum maßgeschneiderten Unikat und liefern das komplette Zubehörprogramm für die stilvolle Trauerfeier.



www.licht-leuchter.de
e-mail: Ralf.Krings@t-online.de
Telefon 0 22 34/92 25 46 · Mobil 01 72/2 89 21 57
Telefax 0 22 34/92 25 47

TERMINE

INTERNATIONALE MESSEN

19.-21.11.2015
Funéraire Paris
(Messe für das Bestattungswesen)
Le Bourget

www.salon-funeraire.com

BESTATTERTAG

21.10.2015 Berlin
11.11.2015 Hamburg
02.12.2015 Essen

Anmeldung und weitere Informationen
über Inhalte sowie Wegbeschreibung
unter www.bestattertag.de

FRIEDHOFSVERWALTUNGSTAG

05.11.2015 Hamburg

Die Inhalte und weitere Informationen
zu den Veranstaltungen finden Sie unter
www.friedhofsverwaltungstag.de

INSERENTEN

2 Ärzte ohne Grenzen e. V.

www.aerzte-ohne-grenzen.de

3 Udo Conen®

www.bestatterkleidung.com

5 Bestattertag

www.bestattertag.de

7 Rappold Karosseriewerk GmbH

www.rappold-karosserie.de

9 Reederei H. G. Rahder GmbH

www.seebestattung-buesum.de

11 Reederei Huntemann GmbH

www.reederei-huntemann.de

13 Ahorn AG

www.ahorn-ag.de

15 PaxMare Seebestattungsreederei

der Hammonia GmbH

www.seebestattungen-paxmare.de

17 Linn Sprachverstärker

www.linn-sprachverstaerker.com

19 Adelta.Finanz AG

www.adeltafinanz.com

21 Beschriftung nach Maß

www.beschriftung-nach-mass.de

21 Fairpreis Bestattungsbedarf AG

www.FP-Versand.de

21 Volke Rechtsanwälte

Partnerschaftsgesellschaft mbB

www.volke2-0.de

23 Sargexpress GmbH

www.sargexpress.de

25 ikt Lenz GmbH & Co. KG

www.natururne.de

26 Bergbestattung Schweiz

www.bergbestattung-schweiz.ch

27 Westhelle Köln GmbH

www.westhelle-koeln.de

27 Sylter Seebestattungsreederei

www.sylterseebestattungsreederei.de

28 Rimann GmbH & Co. KG

www.rimann-fulda.de

29 Kurt Eschke KG

www.bestattungsfuhrwesen.de

29 Ralf Krings Licht & Leuchter

www.licht-leuchter.de

30 Seebestattungs-Reederei Albrecht

www.seebestattung-albrecht.de

31 Adelta.Finanz AG

www.adeltafinanz.com

32 Rapid Data GmbH

www.rapid-data.de

BEILAGEN

Wormstall Bürotechnik

www.wormstall-bt.de

Sargexpress GmbH

www.sargexpress.de

Udo Conen®

www.bestatterkleidung.com

Heliotron Deutschland GmbH

www.heliotron.de

Euro Global GmbH

www.euro-global.net

Ihr Schreiner Thaler

www.ihrschreinerthaler.de

**Seebestattungen
in der Nordsee**

Alle weltweiten Bestattungsgebiete
finden Sie auf unserer Homepage:
www.seebestattung-albrecht.de

Seebestattungs-Reederei Albrecht
Friedrichsschleuse 3a
26409 Carolinensiel-Harlesiel
Tel.: 044 64 - 13 06
Fax: 044 64 - 80 37
www.seebestattung-albrecht.de

Harlesiel, Bengersiel, Ostende, Norddeich

**Seebestattungs-Reederei
Albrecht**

Achtung vor *Lockvogelangeboten.

Bevor Sie sich vertraglich binden, sprechen Sie mit dem Marktführer
ADELTA.FINANZ BestattungsFinanz – Ihrem Premium-Dienstleister!

Testen
Sie unser
Einsteigerpaket
für 6 Monate!



Nehmen Sie direkt mit uns Kontakt auf:
info@adeltafinanz.com oder
Telefon +49 (211) 355 989 0

www.adeltafinanz.com

ADELTA.FINANZ AG
Vertrauen – Sicherheit – Zuverlässigkeit

Dieter Mirbach
Bestattungen Mirbach, Langerwehe

Prioritäten setzen.

